

Gestión y difusión de enlaces favoritos en Internet: un reto para el Servicio de Referencia en Bibliotecas Públicas

Rafael Ibáñez Hernández

Licenciado en Geografía e Historia por la Universidad Complutense de Madrid

Ayudante de Biblioteca en la Biblioteca Municipal de Burgos (España). Miembro del Grupo de Trabajo de Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico del Consejo de Cooperación Bibliotecaria (España). Colaborador en la bitácora colectiva BiblogTecarios.

Resumen

La irrupción de Internet ha ampliado enormemente las posibilidades de acceso a la información de referencia en las bibliotecas, por cuanto el volumen de fuentes supera los límites de la colección de obras físicas existentes entre sus fondos. Por supuesto, esto puede provocar que el usuario se encuentre abrumado por la gran cantidad de información que tiene a su disposición, la cual no siempre es capaz de valorar y procesar debidamente. Ante tal dificultad, le resulta muy cómodo dejar estas tareas en manos de los buscadores genéricos, cuyos algoritmos (más o menos complejos) no siempre devuelven unos resultados ajustados a sus necesidades reales. Ante este panorama, el bibliotecario referencista debe sumar a sus habilidades para seleccionar las fuentes de información más pertinentes el manejo de las herramientas informáticas más apropiadas, con el fin de permitir la necesaria autonomía del lector en su búsqueda de información.

Palabras clave

Bibliotecas públicas – Difusión – Enlaces – Escritorio virtual – Favoritos – Internet – Marcadores – Referencia – Selección

Área temática

Biblioteca pública | Recuperación de información y búsquedas | Servicios de Internet en general

Introducción

La irrupción de Internet en el ámbito de los servicios bibliotecarios ha tenido numerosas y variadas consecuencias que pueden concretarse en dos. Por un lado, ha ampliado enormemente las posibilidades de acceso a contenidos de todo tipo, poniendo en nuestras manos una cantidad de documentos que de otra manera jamás podrían integrarse en la colección de una biblioteca. El enriquecimiento que esto supone es especialmente importante para la información de referencia, por cuanto el bibliotecario tiene así en su haber un volumen de fuentes mucho mayor que el de la colección existente entre los fondos de su biblioteca. Por otra parte, el usuario queda desbordado por la ingente cantidad de información puesta a su disposición, que no siempre es capaz de valorar y procesar debidamente. Al dejar estas tareas en manos de los buscadores automatizados, el lector corre el riesgo de ignorar aquella información que —siendo relevante— no se ajuste a los parámetros del algoritmo del motor de búsqueda empleado, que en cambio primará otra información acaso irrelevante para el interés del usuario.

¿Significa esto que en una biblioteca se debe dejar la información de referencia exclusivamente en manos del personal especializado? En absoluto y menos aún en las bibliotecas públicas, cuyo usuario común no tiene por qué estar familiarizado ni con las estrategias de búsqueda documental ni siquiera con la materia a la que se refiera su pesquisa. Es verdad que los límites antaño señalados entre una biblioteca y un centro de documentación resultan cada vez más difusos, de lo que en parte son responsables aquellas bibliotecas que “han ido evolucionando y adaptándose a las nuevas necesidades, integrando en sus colecciones todo tipo de documentos, elaborando documentos como bibliografías especializadas, boletines de sumarios, *desarrollando servicios de información y referencia*”¹. Esta evolución se ha acelerado con la universalización de Internet, que al mismo tiempo ha generado nuevas necesidades tecnológicas, exigiendo el dominio de nuevas habilidades.

En este nuevo panorama, el usuario de la biblioteca pública ha de continuar siendo lo más autónomo posible. Pero para ello necesita que el bibliotecario referencista sume a sus destrezas en la selección de las fuentes de información más pertinentes el manejo de las herramientas informáticas más apropiadas para facilitar al usuario su consulta.

El Servicio de Referencia

El servicio de consulta o referencia e información bibliográfica es tan antiguo como la biblioteca misma, aunque será en el último cuarto del siglo XIX cuando se profile como hoy lo conocemos. Fue Samuel S. Green quien sentó las bases del

¹ Luisa ORERA ORERA, “La biblioteca” en *Manual de Biblioteconomía* / Luisa Orera Orera (ed.), Madrid : Síntesis, 1996, p. 63-76 [68]; el subrayado es nuestro.

moderno servicio de consulta cuando, al definir las relaciones personales entre bibliotecarios y lectores, escribió²:

A librarian should be as unwilling to allow an inquirer to leave the library with his question unanswered as a shop-keeper is to have a customer go out of his store without making a purchase. [Un bibliotecario no debe estar dispuesto a permitir que un investigador salga de la biblioteca sin respuesta para su pregunta como un comerciante no lo está a que su cliente salga de su tienda sin haber comprado.]

En su propuesta, Green ya señalaba las tres líneas de actuación que se deberían seguir en un servicio de estas características —información, guía e instrucción³—, líneas que algunos autores han señalado como variantes de un mismo servicio⁴. Por encima del debate que esta taxonomía provoca, el paso del tiempo no ha hecho sino confirmar la trascendencia de estos servicios bibliotecarios, hasta el punto de que las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de bibliotecas públicas* mencionan expresamente los servicios de información entre los que estas bibliotecas deben obligatoriamente prestar, añadiendo a continuación:

*Los servicios no deberán limitarse a una prestación in situ, sino que se facilitarán igualmente de manera directa cuando el usuario no pueda acudir a la biblioteca y, tanto dentro como fuera del edificio, se recurrirá a las tecnologías de la información y la comunicación además de a impresos.*⁵

² Samuel Swett GREEN, “Personal relations between librarians and readers”, *American Library Journal* 1, 2/3 (1876), p. 74-81 [79]; disponible en línea en *UCLA Graduate School of Education and Information Studies, Department of Information Studies*, <http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/DIS245/personal.htm> [consulta: 3 de octubre de 2011]

³ Así lo señala Richard E. BOOP, “History and varieties of reference services”, en *Reference and information services: an introduction* / Richard E. Bopp, Linda C. Smith (eds.), Englewood : Libraries Unlimited, 2001³, p. 3-27.

⁴ Es el caso de Lifeng HAN y Anne GOULDING, “Information and reference services in the digital library”, *Information services & use* 23, 4 (2003:dic.), p. 251-262 [251], disponible en línea en BVSDE : Biblioteca Virtual de Desarrollo Sostenible y Salud Ambiental, <http://www.bvsde.paho.org/bvsair/fulltext/referencia/infref.pdf> [consulta: 3 de octubre de 2011].

⁵ Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, París : UNESCO, 2001; disponible en línea en *UNESDOC Database*, <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>, p. 25 [consulta: 6 de octubre de 2011].

A estas alturas, está meridianamente claro que los elementos definitorios de un servicio de consulta son la *colección de referencia*, los *productos informativos elaborados* por la propia biblioteca, el *diseño* del servicio, su *planificación u organización*, la *administración de los recursos* empleados y el *análisis* de su rendimiento con propósito de cambio, además —lógicamente— del *bibliotecario* y los *usuarios* como agentes, el *proceso de referencia* mismo —conjunto de mensajes intercambiados entre los agentes— y el *sistema de comunicación* empleado tanto para la demanda de información como para su resolución⁶, sistema que supone un código determinado en función del canal utilizado y las circunstancias en que se efectúa el servicio con el fin de ofrecer al usuario un resultado pertinente y suficiente.

No es éste lugar ni momento para describir o analizar con detenimiento cada uno de los elementos arriba mencionados, entre otras razones porque el resultado excedería en mucho los límites razonables para esta oportunidad. Pero sí debemos tenerlos presentes en todo el discurso, porque nos ayudarán a comprender hasta qué punto el manejo de simples direcciones en la web puede convertirse en un servicio bibliotecario de consulta o de información y referencia.

El material de referencia

Lógicamente, para ello es necesario tener claras algunas ideas en torno al material que el bibliotecario referencista maneja en su trabajo. Parece ser que la primera mención a los fondos de referencia aparece en la clasificación establecida por la American Social Science Association en 1871⁷. Para algunos autores resulta necesario distinguir entre fuentes de referencia y obras de referencia, aunque no existe un acuerdo absoluto en la relación entre ambos conceptos. Así, mientras para unos el segundo de los conceptos —más específico— forma parte del anterior —más genérico—⁸, para otros las fuentes de referencia “son distintos elementos que sin haber sido concebidos para suministrar una información específica pueden, en un determinado momento, constituirse en instrumentos fundamentales para responder a una consulta”⁹, con lo que *prácticamente cualquier documento es susceptible de ser empleado como fuente de referencia*. En cambio, no parece haber discusión a la hora de definir las obras de referencia como aquellas concebidas “con el exclusivo fin de proporcionar unas

⁶ José Antonio MERLO VEGA, Información y referencia en entornos digitales : desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta, Murcia : Universidad de Murcia, 2009, p. 21-22.

⁷ AMERICAN SOCIAL SCIENCE ASSOCIATION, *Free public libraries : suggestions on their foundation and administration*, New York : Hurd and Houghton, 1871, p. 13.

⁸ Isabel VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, “Los instrumentos para la recuperación de la información: las fuentes” en *Las fuentes de información : estudios teórico-prácticos* / editora, Isabel de Torres Ramírez, Madrid : Síntesis, 1998, p. 29-42 [30].

⁹ José Antonio CORDÓN GARCÍA, Jesús LÓPEZ LUCAS, José Raúl VAQUERO PULIDO, *Manual de investigación bibliográfica y documental : teoría y práctica*, Madrid : Pirámide, 2001, p. 27.

informaciones específicas de la manera más eficaz posible”¹⁰, de manera que su valía no se encuentra tanto en la originalidad de la información como en las posibilidades que ofrece la disposición de su contenido. Y es que, como acertadamente señalara Carrión hace ya más de dos décadas¹¹,

Las obras de referencia están hechas para contener muchas informaciones autónomas y para organizarlas de suerte que tengan fácil acceso. La autonomía supone que el conocimiento de una de ellas no implica el de otras, y la facilidad de acceso, una organización generalmente muy formalizada y poco discursiva. Las obras de referencia concentran en una fuente de información noticias cuyo conocimiento detallado o científico exigiría la lectura de muchas páginas. Pueden hallarse sobre distintos soportes y hasta constituir bancos de datos con posibilidades de acceso en línea.

De esta forma, la colección de referencia se constituye fundamentalmente con obras que proporcionan información de manera directa o inmediata (enciclopedias, diccionarios de todo tipo, repertorios normativos o biográficos, series estadísticas, cronologías, anuarios, atlas, directorios, guías...) y otras de modo diferido o indirecto (catálogos, boletines de sumarios o resúmenes, índices de bases de datos, repertorios...), adquiridos o incluso elaborados estos últimos por la propia biblioteca.

En definitiva, *recursos de referencia pueden ser cualesquiera que permitan acceder a información*, aunque este concepto puede concretarse en torno a aquellos instrumentos —cualquiera que sea su estructura, origen o soporte— empleados por el referencista para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios. A la vista de esta complejidad conceptual, resulta sumamente útil manejar el concepto de *material de referencia* que recuperó Walford a mediados del pasado siglo¹², pues “abarca tanto las obras de consulta o referencia de documentos primarios (almanaques, diccionarios, guías, etc.) como secundarios (catálogos, repertorios), reelaboraciones de los secundarios (bibliografías de bibliografías) y cualquier otra clase de documento que,

¹⁰ Ibidem.

¹¹ Manuel CARRIÓN GÚTIEZ, *Manual de bibliotecas*, Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1987, p. 463.

¹² *Guide to reference material* / edited by A. J. Walford, London : Library Association, 1959. Ya tres décadas antes Wyer empleó este término, aunque restringiendo su uso a documentos impresos; James I. WYER, *Reference work : a textbook for students of library work and librarians*, Chicago : American Library Association, 1930, p. 37, disponible en línea en *Hathi Trust Digital Library*, <http://catalog.hathitrust.org/Record/001163940> [consulta: 6 de octubre de 2011].

independientemente de su configuración formal, sirva para iniciarnos en el conocimiento de un tema”¹³.

Servicios de información

De los tipos de servicios de referencia que tradicionalmente se describen —de información, de formación y de orientación—, sin duda son los primeros los que cuentan con un abanico de posibilidades más definido por diferentes especialistas. A partir de las menciones realizadas por Magán Wals y Merlo Vega¹⁴ podemos enumerar los siguientes:

- *Consultas de respuesta rápida*: resolución de preguntas más o menos sencillas a partir de los documentos primarios que forman parte de la colección de referencia de la biblioteca.
- *Consultas bibliográficas*: elaboración de repertorios temáticos bajo demanda.
- *Consultas de información no bibliográfica*: elaboración de informes más o menos complejos que exigen un alto conocimiento de los recursos informativos y hasta un cierto nivel de especialización en la materia de que se trate.
- *Acceso al documento*: préstamo interbibliotecario, reproducción o remisión del usuario a la unidad de información que disponga del documento de su interés.
- *Alerta sobre novedades*: notificación de las nuevas adquisiciones incorporadas a los fondos de la biblioteca.
- *Difusión Selectiva de la Información*: información periódica remitida a petición del usuario sobre novedades en torno a una materia determinada.
- *Información sobre otras unidades informativas*: colección, servicios, etc. con el fin de facilitar el acceso al documento o la ampliación de la información solicitada.
- *Orientación bibliográfica y documental*: elaboración de guías de lectura, selecciones documentales, repertorios bibliográficos...
- *Asesoramiento técnico*: elaboración de informes en torno a una materia.

¹³ Arturo MARTÍN VEGA, *Fuentes de información general*, Gijón : Trea, 1995, p. 70.

¹⁴ MERLO VEGA, *op. cit.*, p. 28; José Antonio MAGÁN WALS, “Los servicios de información y referencia bibliográfica : situación actual y aprovechamiento de los recursos” en *Tratado básico de biblioteconomía* / José Antonio Magán (coord.), Madrid : Editorial Complutense, 2004⁵, p. 341-364 [238-354].

- *Alfabetización informacional*: formación de usuarios para la adquisición de determinadas destrezas que faciliten su autonomía en la búsqueda de información.

Internet y el Servicio de Referencia

Si en los últimos lustros del pasado siglo el acceso a bases de datos remotas supuso un gran avance en las labores de referencia, la universalización de Internet ha provocado un cambio radical en el diseño, organización y administración de estos servicios, dado que ofrece una serie de ventajas innegables frente a la hasta ahora tradicional colección de referencia: dado su carácter universal, unifica en un único canal de todo tipo de material de referencia —incluido el contacto con especialistas en la materia de que se trate—, facilita el acceso a fuentes de información de difícil consecución y abarata enormemente los costes¹⁵. Es verdad que no toda la información existente en Internet es de calidad, que su grado de mutabilidad y obsolescencia es muy alto, como lo es también que, en muchos casos, se encuentra dispersa u oculta en la llamada popularmente *Internet invisible* —parece más correcto referirse a ese sector como *Internet profunda* o *Internet opaca*¹⁶—, aunque el refinamiento de los motores de búsqueda y las nuevas prácticas de publicación de contenidos van facilitando cada vez más el acceso a esta zona oscura de la Red¹⁷. Pero, en cualquier caso, son estos inconvenientes los que principalmente justifican el papel intermediario de la biblioteca y el bibliotecario referencista entre la información disponible en la Red y el usuario final¹⁸, seleccionando los recursos de información y facilitando el acceso a la

¹⁵ José Antonio CORDÓN GARCÍA, Jesús LÓPEZ LUCAS, José Raúl VAQUERO PULIDO, *Manual de búsqueda documental y práctica bibliográfica*, Madrid : Pirámide, 1999, p. 187-188.

¹⁶ Patricia Zeni MARCHIORI, “¿Creemos en Google? : dibujando de nuevo el acceso a los recursos de información” en *Recursos informacionales para compartir : acceso, disponibilidad y uso* / Maria Júlia Giannasi-Kaimen, Ana Esmeralda Carelli (orgs.), Buenos Aires : Alfagrama, 2010, p. 83-106 [86] distingue *Web opaca* (archivos que pueden ser identificados pero que no están incluidos en la *Web visible* por las limitaciones de los buscadores), *Web privada* (capaz de ser indexada pero cuyo acceso precisa de clave u otros procedimientos de autenticación) y *Web propietaria* (con acceso limitado por los términos de acuerdos previos), denominando *Web invisible* a la limitada por razones técnicas como el contenido dinámico. Idoia SALAZAR, *Las profundidades de Internet : accede a la información que los buscadores no encuentran y descubre el futuro inteligente de la Red*, Gijón : Trea, 2005, p. 68-78, distingue entre *Red superficial* y *Red profunda*; cada una de las categorías antes mencionadas corresponderían a un nivel cada vez mayor de profundidad, correspondiendo al último las bases de datos con una estructura o lenguaje de comandos incomprensible para los buscadores.

¹⁷ Aunque ya quedó fuera de servicio el valiosísimo directorio en lengua española *Internet Invisible* [en línea], <http://www.internetinvisible.com/>, todavía se encuentran disponibles otros de gran valor como *DMOZ : Open Directory Project* [en línea], <http://www.dmoz.org/>, o *SCIRUS* [en línea], <http://www.scirus.com/> [consulta: 3 de octubre de 2011].

¹⁸ FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE BIBLIOTECARIOS Y BIBLIOTECAS, ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA, *Directrices IFLA/UNESCO...*, p. 29.

comunidad y a los usuarios, para lo que deberá establecer los procedimientos técnicos, formativos y administrativos más pertinentes: perfilar nuevos métodos de trabajo, desarrollar estrategias de formación continua, diseñar fórmulas para conseguir que sean los propios usuarios quienes accedan a la información que necesitan...

El papel del profesional de la información no se vacía de sentido sino que se modifica, puesto que a partir de ahora tendrá que recopilar, organizar y estructurar la información para ponerla a disposición del usuario final. Seguirá siendo el intermediario entre el lenguaje natural que formula el usuario y el lenguaje estructurado del mundo de la documentación. El papel del profesional de la información se transformará y se enriquecerá más en su campo de trabajo.¹⁹

En contra de lo que pudiera parecer, la selección del material de referencia disponible en Internet puede ser ardua dado el volumen existente, pero no precisa de unos criterios de evaluación muy diferentes de los empleados ante el material hasta ahora tradicional: a la facilidad de uso —muy importante de cara a la imprescindible autonomía del usuario en su manejo— se sumarán la actualidad de contenidos, el reconocimiento de autores y editores, los elementos componentes y organización del contenido, su legibilidad conforme al público al que va destinado y su precisión, objetividad y fiabilidad²⁰.

Por otro lado, los tipos de servicios de consulta a través de Internet son —igual que los tradicionales— muy variados y su clasificación puede seguir criterios muy dispares: tecnología empleada, presentación de la información, alcance, sistema de atención al usuario...²¹ En un principio, existió cierto debate en torno al uso de los términos “digital” y “virtual” para calificar este tipo de servicios, debatiéndose en torno al carácter sincrónico (en tiempo real) de la referencia digital o asíncrono (diferido) de la referencia virtual. Por su parte, la influyente American Library Association incluyó en su definición del servicio de referencia virtual —aquel en que “patrons employ computers or other Internet technology to communicate with reference staff, without being physically present” [“los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente

¹⁹ Isabel MENDOZA GARCÍA, Graciela FAINSTEIN LAMUEDRA, “El impacto de Internet en el trabajo profesional del documentalista : contrastes y perspectivas : referencia a casos concretos de centros de documentación y bibliotecas” en JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACIÓN AUTOMATIZADA (5. 1996. Cáceres), *Sistemas de información : balance de 12 años de Jornadas y perspectivas de futuro : actas*, Cáceres : Universidad de Extremadura, 1996, p. 269-286 [271-272].

²⁰ José A. GÓMEZ HERNÁNDEZ, *Biblioteconomía : conceptos básicos de gestión de bibliotecas*, Murcia : Diego Marín Librero-Editor, 1999, p. 170. CORDÓN GARCÍA, LÓPEZ LUCAS, VAQUERO PULIDO, *Manual de investigación...*, p. 46, enumeran más exhaustivamente estos criterios.

²¹ MERLO VEGA, *op. cit.*, p. 179-194.

presentes”]— la expresión “often in real-time” [“a menudo en tiempo real”]²². Mientras tanto, Lankes señalaba que no existen diferencias sustanciales entre los servicios de referencia en línea sincrónicos y asincrónicos más allá del “tiempo de retraso”²³, idea con la que finalmente concluyó el debate, de manera que el prestigioso ODLIS considera los términos *referencia digital*, *referencia virtual*, *referencia en línea* y aún otros como sinónimos²⁴. La literatura profesional en lengua española parece haber optado por el término *referencia digital*, que Merlo define sintéticamente como “el servicio bibliotecario que atiende peticiones de información de forma telemática, empleando tecnologías digitales para la comunicación con los usuarios”²⁵.

Sistemas de comunicación para la referencia digital

Desde que se pusieran en marcha este tipo de servicios, son muchos y variados los sistemas de comunicación empleados. Diferentes especialistas²⁶ han identificado los siguientes:

- *Correo electrónico*. Basado en los protocolos de transporte SMTP y POP3, fue el primer sistema empleado para el acceso remoto a un servicio de referencia, puesto en marcha en la Health Sciences Library de la University of Maryland at Baltimore en 1984²⁷. De carácter asíncrono, requiere que el usuario envíe un mensaje solicitando la información que requiere, aunque la respuesta puede ser remitida de igual forma o por otro medio.

²² MARS DIGITAL REFERENCE GUIDELINES AD HOC COMITÉ, “Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services”, *Reference and User Services Quarterly* 44 (2004), 1, p. 9-14, disponible en línea en RUSA : *Reference and User Association*, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm> [consulta: 3 de octubre de 2011].

²³ R. David LANKES, “The digital reference fallacy” en *Digital reference services* / Bill Katz (ed.), Binghamton : The Haworth Information Press, 2004, p. 35-44; pre-print disponible en línea en R. David Lankes : *work in progress*, <http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Journals/Fallacy.pdf> [consulta: 3 de octubre de 2011].

²⁴ ODLIS : *Online Dictionary for Library and Information Science* [en línea], http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_d.aspx [consulta: 3 de octubre de 2011].

²⁵ MERLO VEGA, *op. cit.*, p. 167.

²⁶ Georgina Araceli TORRES VARGAS, María del Rocío SÁNCHEZ AVILLANEDA, “El servicio de referencia en la biblioteca digital”, *Investigación bibliotecológica* 19, 39 (2005:jul./dic.), p. 120-133 [127], disponible en línea en *e-journal : revistas especializadas de prestigio en formato electrónico*, <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol19-39/IBIO3907.pdf> [consulta: 1 de octubre de 2011]; o MERLO VEGA, *op. cit.*, p. 195-232.

²⁷ Frieda O. WEISE, Marilyn BORGENDALE, “EARS : Electronic Access to Reference Service”, *Bulletin of the Medical Library Association* 74, 4 (1986:October), p. 300-304, disponible en línea en PubMed Central Journals, <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC406264/> [consulta: 3 de octubre de 2011].

- *Grupos de noticias.* Aunque esta tecnología asíncrona —inicialmente basada en el protocolo NNTP— no está especialmente diseñada para la referencia digital, cuenta con alguna ventaja sobre el correo electrónico: frente a la relación dual usuario-referencista, permite el intercambio colectivo de la información entre todos los miembros del foro; además, el archivo de las conversaciones proporciona un valor añadido al quedar a disposición de los futuros miembros del grupo. Características similares tienen las *listas de correo*, aunque el empleo de diferentes protocolos condicionan el almacenamiento de la información —los artículos aceptados en los servidores de noticias expiran al cabo de un tiempo para evitar su saturación— y el mecanismo de acceso, pues mientras el usuario de listas de correo recibirá de forma automática los mensajes, el suscriptor de un grupo de noticias debe realizar cada vez una petición activa de información para acceder a las novedades²⁸.
- *Formularios web.* Herramienta asíncrona basada en diferentes lenguajes de programación mediante la cual el usuario especifica los detalles de su solicitud de información cumplimentando un formulario, lo que permite a la biblioteca establecer unas pautas que faciliten al referencista comprender más fácilmente la demanda. Generalmente la respuesta es remitida por correo electrónico.
- *Chat.* Sistema que, a partir de programas cliente basados en el protocolo IRC, permite al usuario y al referencista mantener una conversación escrita en tiempo real, siempre y cuando compartan canal, que en este caso suelen ser públicos o restringidos (sólo pueden acceder los invitados, por lo general los usuarios registrados de la biblioteca). Parte de esquemas muy similares a los servicios presenciales de referencia en los que la comunicación entre los dos agentes resulta primordial.
- *Mensajería instantánea.* Similar al chat, emplea sin embargo protocolos de comunicación diferentes que han dado origen a diferentes programas cliente, en su mayor parte desarrollados por las grandes compañías de informática e Internet. Esta disparidad de programas supone una gran dificultad para estos servicios sincrónicos, al parecer salvada en muchas bibliotecas mediante la utilización de *Trillian*, un programa que es capaz de interactuar simultáneamente con usuarios de diferentes servicios de mensajería e IRC.
- *SMS.* Servicio de mensajes cortos a través de telefonía móvil. Dadas las limitaciones de caracteres, su uso está generalmente restringido a la referencia factual o la información sobre servicios o actividades de la propia biblioteca²⁹.

²⁸ Diego R. LÓPEZ, *Internet, la Red con mayúsculas : una introducción a la estructura y servicios de la Red Global*, Alcalá de Guadaíra, Sevilla : MAD, 1997, p. 96.

²⁹ No parece un sistema muy popular, pero conviene tener presentes las experiencias del servicio de referencia estadounidense *My Info Quest* [<http://www.myinfoquest.info/>] o la participación de las

- *Telefonía IP*. Convertida en señal digital, la voz se transmite empleando uno de los protocolos más importantes de la Red para el transporte de paquetes de datos, TCP/IP. La ventaja de la tecnología VoIP sobre la telefonía convencional radica fundamentalmente en la gratuidad de la comunicación entre ordenadores. Su empleo en bibliotecas no difiere de lo que sería un servicio telefónico ordinario salvo por las facilidades que ofrece para combinarse con otras posibilidades de consulta.
- *Videoconferencia*. Aunque suele aplicarse este término a la transmisión simultánea de imagen y sonido —lo que más bien podría relacionarse con el videoteléfono—, en realidad la videoconferencia está basada en estándares para la combinación de diferentes tecnologías útiles para la transferencia sincrónica de todo tipo de datos, incluidos los de imagen y sonido, lo que además permite transferir ficheros, compartir aplicaciones..., elementos clave para su uso en servicios bibliotecarios de consulta³⁰.
- *Bitácoras*. Esta tecnología de publicación web cuenta con diversas características que la convierten en una herramienta muy apropiada —aunque insuficientemente explotada— para la creación de sitios virtuales de referencia: su cada vez mayor simplicidad de manejo; la oportunidad que ofrece a los usuarios para participar en su construcción al menos mediante la inserción de comentarios: la facilidad que ofrece para la difusión mediante la cita, el enlace y la sindicación de contenidos... Aun con todo, parece más útil para un servicio de mera información, toda vez que el usuario sólo puede participar en respuesta a la intervención del bibliotecario.
- *Redes sociales*. Las herramientas sociales están suponiendo toda una revolución para los servicios de referencia, puesto que facilitan la colaboración y el conocimiento abierto al permitir la transmisión de información y experiencias entre los propios usuarios, que se convierten de esta manera también en proveedores³¹. Aunque la tecnología *wiki* sea la que más fácilmente se identifique con los servicios de referencia social dada la trascendencia que ha alcanzado la *Wikipedia*, existen otros proyectos menos conocidos: buscadores asistidos en vivo como *Cha-cha*³², servicios de recomendaciones como el de

Bibliotecas Municipales en el servicio de información SMS del Ayuntamiento de A Coruña [<http://sms.coruna.es/>].

³⁰ David ZURDO SAIZ, *Videoconferencia en Internet*, Madrid : Paraninfo, 1999, p. IX.

³¹ Catuxa SEOANE GARCÍA, Vanesa BARRERO ROBLEDO, “La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0” en ANABAD. Congreso (8º. 2008. Madrid), *Actas del VIII Congreso de Anabad "Memoria y Tecnología" (Madrid, 13-15 de febrero de 2008)*, Madrid : Anabad, 2008, disponible en línea en *E-LIS : E-prints in Library and Information Science*, <http://hdl.handle.net/10760/12498> [consulta: 2 de octubre de 2011].

³² *ChaCha* [en línea], <http://www.chacha.com/> [2 de octubre de 2011].

carácter literario *233 Libros*³³ o los de consulta directa, entre los que cabe señalar el de especialistas anónimos *Todoexpertos*³⁴, aunque sin duda se acerquen aún más a la filosofía 2.0 *WikiAnswers*³⁵, en el que las demandas son información son atendidas por otros usuarios que de esta forma escalan posiciones en el ranking de la comunidad o *Yahoo! Respuestas*³⁶, donde además es posible elegir la respuesta más acertada.

- *Realidad virtual*. Esta tecnología para generar en tiempo real representaciones de la realidad se empleó inicialmente en los servicios de referencia digital con el fin de combatir la frialdad de la comunicación remota³⁷. En un principio se dotó a simples *chatbots* [robots de charla] de cierta apariencia humana para más tarde avanzar hacia la creación de mundos virtuales en los que usuarios y referencistas intervengan de la misma manera en que lo harían en el mundo real. Durante cierto tiempo algunas bibliotecas experimentaron el empleo de la plataforma *Second Life*, en la que se combinan las posibilidades de un juego social con la aún pobre apariencia tridimensional tanto en los avatares de los agentes como en el espacio en que éstos interactúan³⁸.

Lógicamente, estos sistemas de comunicación no son excluyentes y, en ocasiones, el servicio de consulta se diseña sobre la combinación de varios. Es el caso del servicio colaborativo español *Pregunte, las bibliotecas responden*³⁹, que ofrece las opciones de consulta por correo electrónico o chat, y en ambos casos las aplicaciones empleadas son accesibles mediante formularios web.

Selección y disposición de recursos de referencia digital en las bibliotecas públicas

Sobre la base de estos sistemas de comunicación y sus herramientas, el desarrollo de Internet ha conllevado la aparición de numerosos y variados servicios de

³³ *233 libros.com* [en línea], <http://233libros.lainformacion.com/> [consulta: 2 de octubre de 2011].

³⁴ *Todoexpertos* [en línea], <http://www.todoexpertos.com/> [consulta: 2 de octubre de 2011].

³⁵ *WikiAnswers.com español* [en línea], <http://es.answers.com/> [consulta: 2 de octubre de 2011].

³⁶ *Yahoo respuestas España* [en línea], <http://es.answers.yahoo.com/> [consulta: 2 de octubre de 2011].

³⁷ Saúl MARTÍNEZ EQUIHUA, *Biblioteca digital : conceptos, recursos y estándares*, Buenos Aires : Alfagrama, 2007, p. 22, señala muy oportunamente la diferencia entre la *biblioteca de realidad virtual* y la *biblioteca virtual*.

³⁸ Julie GERARDIN, Michelle YAMAMOTO, Kelly Gordon, "Fresh Perspectives on Reference Work in Second Life", *Reference and User Services Quarterly* 47 (2000), 4, p. 324-330, disponible en línea en Kelly M. Gordon, <http://kmgordon.com> [consulta: 2 de octubre de 2011].

³⁹ *Pregunte, las bibliotecas responden* [en línea], <http://www.pregunte.es/> [consulta: 6 de octubre de 2011].

referencia digital⁴⁰, una opción que ha llegado para quedarse entre nosotros definitivamente:

*La referencia ya no podría realizarse fuera de los entornos digitales. La adaptación ha sido rápida y eficaz. Los centros de información basan en las tecnologías sus sistemas de referencia inmediata o diferida, ya sea combinando esta tarea con servicios presenciales o bien creando un nuevo servicio de información telemática.*⁴¹

Lógicamente, la capacidad para diseñar, organizar, gestionar, administrar y evaluar servicios de referencia digital depende mucho de las características de la biblioteca de que se trate. Y en este sentido suelen ser las bibliotecas públicas las peor pertrechadas, hasta el punto de que —incluso en los países con una cultura bibliotecaria más asentada, o quizá por eso mismo— estos servicios suelen ser de carácter cooperativo. ¿Significa eso que las pequeñas bibliotecas públicas deben resignarse y renunciar al empleo de Internet en sus servicios de consulta e información, manteniéndose encadenadas a costosas colecciones de referencia cada vez más obsoletas? En absoluto; antes al contrario, *el personal de estas bibliotecas deberá suplir con imaginación las carencias* y recurrir más pronto que tarde a Internet para fortalecer tales servicios. Con esto no quiero decir que deban embarcarse en ambiciosos proyectos de dudoso éxito, sino que estos referencistas deberán esforzarse por hacer con otros instrumentos lo que hasta ahora hacían con fuentes documentales impresas.

La tarea básica del proceso técnico de referencia en cualquier biblioteca es la **selección de los recursos**, idea que es igualmente válida —como ya se ha apuntado más arriba— para la referencia digital en las bibliotecas públicas. Para enfrentarse a la ingente cantidad de información existente en Internet, el referencista cuenta en primera instancia con una serie de localizadores de recursos que le ayudarán a desbrozar la Red: fundamentalmente directorios, índices y buscadores. De un tiempo a esta parte, estos últimos localizadores han desarrollado barras de herramientas para su integración en los principales navegadores web, algunos de los cuales —por su parte— ofrecen extensiones para la integración de recursos tales como diccionarios, enciclopedias, bases

⁴⁰ Podríamos mencionar numerosas relaciones de estos servicios. Para los más conocidos, vid. Ángela SORLI ROJO, José Antonio MERLO VEGA, “Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea”, *Revista Española de Documentación Científica* 26, 1 (2003:en./marzo), p. 91-101, disponible en línea en *Facultad de Traducción y Documentación, Universidad de Salamanca*, <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/pregunte.pdf> [consulta: 3 de octubre de 2011].

⁴¹ José Antonio MERLO VEGA, “Servicios de referencia para una sociedad digital”, *El profesional de la información* 18, 6 (2009:nov./dic.), p. 581-586 [584], disponible en línea en *Gredos : repositorio Documental de la Universidad de Salamanca*, <http://hdl.handle.net/10366/70660> [consulta: 3 de octubre de 2011].

de datos...⁴² Estas herramientas —que pueden clasificarse en función de su estructura y funcionamiento, el ámbito geográfico al que se limitan, el tipo de contenido y su nivel de especialización— le serán de gran ayuda⁴³, pero no le eximirán de aplicar los debidos criterios para seleccionar los mejores recursos pertinentes, como ocurre a la hora de seleccionar las obras que han de incorporar a una colección de referencia tradicional. Con todo, al menos de momento, “el nuevo reto tal vez esté, por un lado, en sacrificar, al menos de momento, una parte de los criterios de calidad en el proceso técnico de la cadena documental, por la urgencia de ‘normalizar determinados puntos de acceso a la información porque, si no, se producirá mucho ruido, pero también muchos silencios al recuperar la información’”⁴⁴.

▪ Marcadores del navegador web

Identificados y localizados en la Red los recursos que nos interesan para el servicio de información y referencia, ¿qué hacemos con ellos? La gestión de los sitios favoritos a través del navegador web en nuestro ordenador es muy sencilla: basta con incluir la URL al menú correspondiente —‘Favoritos’, ‘Marcadores’, ‘Bookmarks’...—, proporcionándole un título identificativo. Generalmente esas referencias pueden etiquetarse y organizarse en carpetas en función de los temas o tipos de recursos, lo que resultará muy útil para la labor del bibliotecario referencista.

Mas esto no es suficiente, porque su verdadera utilidad no se manifiesta hasta que dichos recursos son puestos a disposición de los usuarios de la biblioteca. En el caso de que nuestra unidad de información ofrezca a éstos ordenadores de uso público conectados a Internet, resulta obvio que las referencias seleccionadas deberían ser accesibles en cada uno de estos equipos. El procedimiento más habitual será utilizar la opción de *exportar esos marcadores en formato HTML desde un ordenador a otro* —procedimiento que también puede ser útil para su transferencia entre navegadores en un mismo equipo⁴⁵— mediante memorias portátiles USB o procedimientos similares. Afortunadamente, existen alternativas para esta tarea, escasamente ágil y sumamente penosa.

⁴² La comunidad de desarrolladores de *Mozilla* mantiene un amplísimo repositorio de proveedores e búsquedas para *Mozilla Firefox*, *Mozilla SeaMonkey*, *Internet Explorer* y *Google Chrome*; vid. *Mycroft Project* [en línea], <http://mycroft.mozdev.org/> [consulta: 4 de octubre de 2011].

⁴³ Ernest ABADAL FALGUERAS, *Sistemas y servicios de información digital*, Gijón : Trea, 2001, p. 84-92.

⁴⁴ José Luis del RÍO SADORNIL, “El documentalista en la sociedad de la información” en *Manual de Ciencias de la Información* / José López Yepes (coord.), Madrid : Pirámide, 2006², p. 237-274 [251], quien a su vez se apoya en una cita de Piedad Bullón.

⁴⁵ Antonio-Paulo UBIETO ARTUR, “Internet” en *Manual de Ciencias de la Información* / José López Yepes (coord.), Madrid : Pirámide, 2006², p. 489-518 [515] denomina a los navegadores “decodificadores de HTML”, aunque él mismo reconoce que esta descripción es insuficiente.

En el caso de que los equipos de nuestra biblioteca estén interconectados en una pequeña red doméstica —lo que no es habitual por motivos de seguridad—, sería suficiente para *compartirlos con depositar el documento HTML en una carpeta pública de la red* e importarlo en los equipos públicos cada vez que se actualice con la incorporación de nuevos recursos o la remoción de los ya obsoletos. Además algunos navegadores web, como es el caso de *Mozilla Firefox* o *Google Chrome*, permiten mediante una extensión que opera sobre una cuenta segura sincronizar su configuración —parcial o totalmente, incluidos los marcadores— con la del navegador que se emplee en otros equipos⁴⁶.

▪ **Publicación de documento HTML**

Tal procedimiento, sin embargo, limita el acceso de los recursos seleccionados a las propias instalaciones de la biblioteca o, en todo caso, a los equipos informáticos de su red. Si la biblioteca cuenta con su propio espacio web, ¿por qué no aprovecharlo para difundirlos no sólo entre sus usuarios efectivos sino también los potenciales, aunque se encuentren a miles de kilómetros de distancia? Al fin y al cabo, con muy escasas nociones de lenguaje HTML se pueden elaborar páginas muy sencillas repletas de enlaces, como es el caso de *Primeraplana.net*⁴⁷, un directorio con más de una década de existencia, o el estéticamente más novedoso *AlauP*⁴⁸. La difusión de estos recursos será aún más sencilla en el caso de que utilicemos un gestor de contenidos [CMS – Content Management System] para la publicación web, pues no será necesario conocer HTML para introducir los contenidos y enlaces⁴⁹. Véanse, a modo de ejemplo, la página de enlaces en el área ‘Biblioteca de literatura infantil y juvenil’ de la *Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes*⁵⁰ o la página de recursos por materias en la web de la Universidad Europa Miguel de Cervantes⁵¹.

Dado que no hay que intervenir en cada uno de los ordenadores, la actualización de los recursos resulta inmediata y transparente para el usuario —lo

⁴⁶ Abel BUENO, “Sync, la sincronización llega a Firefox 4” [en línea], *Softonic Ontosoftware blog*, <http://onsoftware.softonic.com/sync-la-sincronizacion-llega-a-firefox-4> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁴⁷ *Primeraplana.net* [en línea], <http://www.primeraplana.net/> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁴⁸ *AlauP* [en línea], <http://www.alaup.com/> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁴⁹ José Ángel MARTÍNEZ USERO, *Nuevas tecnologías para nuevas bibliotecas : desarrollo de servicios de información electrónica*, Buenos Aires : Alfagrama, 2007, p. 97-109.

⁵⁰ “Biblioteca de literatura infantil y juvenil. Enlaces” [en línea], *Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes*, <http://bib.cervantesvirtual.com/seccion/bibinfantil/>, [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁵¹ “Recursos por materias” en *UEMC : Universidad Europea Miguel de Cervantes*, <http://www.uemc.es/es/UEMC/serviciosadministrativos/Biblioteca/Investigacion/Enlaces/Paginas/RecursosInternet.aspx> [consulta: 7 de octubre de 2011].

que es claramente una ventaja frente al anterior sistema— y la selección puede consultarse sin necesidad de desplazarse a la biblioteca. Pero también este procedimiento resulta un tanto laborioso en su mantenimiento y el usuario podrá tener algunas dificultades para abarcar la colección de enlaces cuando adquiera cierto volumen.

▪ **Marcadores sociales**

La solución puede pasar, entonces, por el etiquetado social de los recursos seleccionados. De esta manera, la biblioteca proporciona una serie de términos útiles para localizar los enlaces a los recursos tomados del lenguaje natural, sin que por ello el usuario esté obligado a conocer ningún lenguaje controlado. Por si esto no fuera suficiente, la práctica de la *folcsonomía* —sistema de clasificación abierto que emerge de forma espontánea y sin ningún tipo de coordinación⁵²— permite al internauta identificar y aun categorizar los elementos almacenados con su propio vocabulario, en función de sus propios intereses. Este procedimiento proporciona nuevos valores a la selección bibliotecaria, puesto que la construcción social y colaborativa de este material de referencia enriquece el conjunto con nuevas posibilidades de localización (al emplearse nuevos términos de indización) y cierto criterio de evaluación (en la medida en que se comparta el recurso seleccionado), al tiempo que *hace partícipes a los usuarios de las tareas de información y referencia de su biblioteca*.

Sin ser la única, hasta el momento la herramienta más empleada en las bibliotecas públicas para etiquetar y compartir material digital de referencia ha sido *Delicious*, bien para servicios generales de referencia, como es el caso de las Bibliotecas Municipais da Coruña⁵³, o servicios de información local, uso que se le da en la Biblioteca Municipal de Muskiz⁵⁴ o la Red Municipal de Bibliotecas de Córdoba⁵⁵. Pero, a pesar de su difusión, el manejo de etiquetas para la clasificación de enlaces aún resulta un procedimiento un tanto oscuro para el usuario medio. Quizá sea por tal razón por la que herramientas como ésta no hayan terminado de cuajar entre las bibliotecas públicas. Durante algún tiempo pareció que se incorporaría sin grandes dificultades a la oferta referencista de algunas bibliotecas

⁵² Rosa Emma MONFASANI, Marcela Fabiana CURZEL, *Usuarios de la información : formación y desafíos*, Buenos Aires : Alfagrama, 2008², p. 236; José Antonio MOREIRO GONZÁLEZ, “La representación y recuperación de los contenidos digitales : de los tesauros conceptuales a las folksonomías” en *Tendencias en documentación digital* / Jesús Tramullas (coord.), Gijón : Trea, 2006, p. 81-108 [99-101].

⁵³ “bibcoruna” [en línea], *Delicious*, <http://www.delicious.com/bibcoruna> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁵⁴ “bibmus” [en línea], *Delicious*, <http://del.icio.us/bibmus> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁵⁵ “bibliocor” [en línea], *Delicious*, <http://www.delicious.com/bibliocor> [consulta: 7 de octubre de 2011].

especializadas, bibliotecas universitarias y centros de recursos para el aprendizaje y la investigación, donde el empleo de una terminología más o menos especializada determina un cierto control sin que por ello mermen las características sociales: Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes⁵⁶, Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico (Recinto de Río Piedras)⁵⁷, Biblioteca Universitaria de Sabadell (Universitat Autònoma de Barcelona)⁵⁸, Biblioteca de la Escuela Técnica Superior de Telecomunicaciones de la Universidad de Valladolid⁵⁹... Sin embargo, su expansión no sólo no ha crecido sino que algunos casos existentes tiempo atrás han desaparecido, y servicios similares como *iFavoritos*, empleado por la Biblioteca Pública Andorra (Teruel)⁶⁰, o *Mister Wong*, utilizado por la Biblioteca Universitaria Miguel A. Puentes de la Universidad de la Patagonia San Juan Bosco⁶¹, no acaban de despegar.

▪ Canales de sindicación

Las principales herramientas de marcado social incorporan la posibilidad de mantener informado a quien siga nuestra cuenta de la incorporación de nuevos recursos a nuestra selección. Este servicio de alerta se articula mediante la tecnología de sindicación de contenidos, sea *RSS* o *Atom*, que ofrece numerosas posibilidades de recopilación y difusión a las unidades de información⁶². Su aplicación a la recopilación de recursos informativos no es de las menos interesantes, aunque lamentablemente no parece explotada de manera suficiente.

Mientras los marcadores sociales ofrecen información estática fundamentada en el enlace a un sitio, página o contenido web concreto, existen en la Red numerosos recursos continuados —término que incluye “los sitios Web que son actualizados continuamente”⁶³— cuya permanente actualización exige del

⁵⁶ “rbic” [en línea], *Delicious*, <http://www.delicious.com/rbic> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁵⁷ “bibliotecauprrp” [en línea], *Delicious*, <http://delicious.com/stacks/bibliotecauprrp> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁵⁸ “busuab” [en línea], *Delicious*, <http://www.delicious.com/busuab> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁵⁹ “tematica” [en línea], *Delicious*, <http://www.delicious.com/tematica> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁶⁰ “SOLCHACHE” [en línea], *iFavoritos*, <http://www.ifavoritos.com/see.php?u=SOLCHAQUE> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁶¹ “bugapunp” [en línea], *Mister Wong*, <http://www.mister-wong.es/user/bugapunp/> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁶² MARTÍNEZ USERO, *op. cit.*, p. 83-95.

⁶³ “Número internacional normalizado de publicaciones en serie ISO 3297:2007 – Versión española”, *Revista española de documentación científica* 31, 1 (2008:en.:marzo), p. 105-128 [106], disponible en línea en *Revistas científicas del CSIC*, <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/416/428> [consulta: 7 de octubre de 2011].

bibliotecario referencista su continua revisión y análisis. Afortunadamente, la sindicación de contenidos permite automatizar esos procesos de manera que si la mera difusión del enlace nos obliga a visitar el recurso periódicamente para comprobar su actualización, el canal de sindicación nos entregará las novedades cada vez que las fuentes de información se actualicen. Para ello sólo será necesario contar con un lector o agregador de *feeds*, herramientas que permiten suscribirse a los canales de sindicación. Si en un principio se trataba de programas que precisaban de la instalación en el ordenador, desde hace algún tiempo ya se puede recibir las actualizaciones mediante correo electrónico o en los navegadores web. Pero a la hora de difundir el contenido de estos recursos continuos, nada mejor que emplear agregadores en línea.

A comienzos de 2007 hizo su aparición *Yahoo! Pipes*, una herramienta muy visual que enlaza y modela según determinados parámetros diferentes fuentes de información —URL, cadenas de búsqueda...— en un solo canal para mostrar el conjunto de noticias resultantes en una página web susceptible de ser compartida en múltiples servicios, como objeto *JavaScript* o en formato RSS. Pese a sus posibilidades, sin embargo, no parece haber alcanzado gran difusión en el ámbito bibliotecario salvo para la re-explotación del *feed* resultante. Pero en la *pipe Blogs de la Biblioteca de la Universidad Complutense*⁶⁴ encontramos un ejemplo de otro uso de esta herramienta: la construcción de un metablog.

Anterior en el tiempo y algo más conocido es *Google Reader*, que permite seguir numerosos canales —y aún búsquedas de canales— y organizarlos en carpetas. Además, los elementos mostrados por cada uno de los canales se pueden etiquetar, agrupar y compartir selectivamente mediante páginas Web públicas o clips que genera el propio servicio o enviarlos a otros sitios de Web social. Según cómo se configure la herramienta, estas funcionalidades serán automáticas o precisarán de la intervención sistemática del titular de la cuenta, lo que en nuestro caso lejos de ser un contratiempo puede resultar muy útil puesto que proporciona el valor añadido del filtrado manual que reducirá el ruido. Las páginas resultantes, como la elaborada por la Biblioteca de la Facultad de Biología de la Universidad de Salamanca en torno a las proteínas chaperonas⁶⁵, incluyen su propio *feed* en formato *Atom*.

▪ Escritorios virtuales

⁶⁴ “Blogs de la Biblioteca de la Universidad Complutense” [en línea], *The Pipes*, http://pipes.yahoo.com/pipes/pipe.info?_id=45cdf90e232bd96e6cd1c7d76f18918 [consulta: 11 de septiembre de 2011].

⁶⁵ “‘Chaperones’ a través de Biblioteca de Biología de la Universidad de Salamanca” [en línea], *Google Reader*, <http://www.google.es/reader/shared/user/11097107119414458496/label/Chaperones?c=CJbL-M2GsqsC> [consulta: 11 de septiembre de 2011].

Por si todo esto no fuera suficiente, un servicio de información y referencia a través de Internet ha de ser capaz de disponer conjuntamente esos recursos que vendrían a conformar su peculiar *colección de referencia* de una manera sencilla a la par que práctica, procurando explotar al mismo tiempo las características de cada uno de esos recursos con el fin de que el usuario final obtenga de manera autónoma la información que le demande. Se trata, en definitiva, de *crear un nuevo contenido digital que traslade a la Red el espacio ocupado por el material de referencia*. Un proyecto de estas características difícilmente sería posible si no se imitara a los *hackers* en alguna de sus prácticas, como atrevidamente ha señalado Kathryn Greenhill⁶⁶: buscando nuevos usos y combinaciones para elementos ya existentes, explotando la creatividad, demostrando pericia técnica, superando las limitaciones...

Afortunadamente, las bibliotecas pueden hacer uso de potentes herramientas gratuitas ideadas como páginas de inicio que permiten agrupar en un mismo sitio diferentes procedimientos de acceso y tipos de información. Una de éstas es *Pageflakes*, elaborada sobre tecnología flash, con la que han experimentado algunas bibliotecas públicas catalanas⁶⁷. Pero posiblemente el más potente, configurable y difundido de estos servicios sea el proporcionado por *Netvibes*. Su capacidad para integrar otras herramientas como las mencionadas *Delicious* o *Yahoo! Pipes* y su estructura modular facilitan enormemente su mantenimiento, mientras que la posibilidad de organización de los recursos integrados mediante diferentes pestañas ayudan al usuario a navegar por la página. Cuenta, además, con dos capas de información: una pública, libremente accesible a través de la Red y por lo tanto disponible para los usuarios de la unidad de información; y otra privada, accesible sólo previa autenticación, en la que el referencista puede mantener varios escritorios en los que recopilar otros recursos útiles para su labor.

La construcción de un escritorio virtual de referencia a través de *Netvibes* se realiza empleando fundamentalmente tres tipos de módulos:

- **Link module.** Estos módulos de enlace se limitan a facilitar el acceso al recurso seleccionado, si bien permiten la inclusión de una breve descripción y una imagen del sitio web referenciado. Es, desde luego, el tipo de módulo más simple, pero una vez construido su movilidad a través del escritorio y una cierta adaptabilidad de su apariencia lo hacen más atractivo y cómodo que el simple hiperenlace de texto.

⁶⁶ Kathryn GREENHILL, "Transformando la biblioteca pública : de conservadores de ediciones impresas a creadores de contenido digital" en CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (5º. 2010. Gijón), *Biblioteca pública y contenidos digitales : retos y oportunidades*, Madrid : Ministerio de Cultura, 2010, p. 111-126, disponible en línea en *Travesía : recursos digitales para la cooperación bibliotecaria*, <http://hdl.handle.net/10421/4861> [consulta: 12 de septiembre de 2011].

⁶⁷ Por ejemplo, "Biblioteca de Palafrugell" [en línea], *Pageflakes*, <http://www.pageflakes.com/bibpalafrugell/22266427/> [12 de septiembre de 2011].

- **RSS module.** Los recursos continuados pueden incorporarse al escritorio mediante estos módulos de sindicación, de manera que el usuario accede directamente a los contenidos más recientes de estas fuentes de información. Lógicamente, con el empleo de agregadores como los antes mencionados, la unidad de información puede diseñar canales personalizados a partir de múltiples fuentes para mostrarlos finalmente en un único módulo especializado.
- **UWA module.** Los servicios que se pueden ofrecer con este escritorio van un paso más allá del mero muestrario de enlaces o noticias, puesto que permite al usuario que busque la información factual que le resulte más pertinente. Para ello resulta necesario contar con algunos conocimientos de lenguaje HTML; pero saber leer el código fuente de un sitio web que tenga un formulario de búsqueda y manejar algunas etiquetas básicas puede ser suficiente para incorporar ese formulario en el escritorio mediante un módulo de este tipo.

Lógicamente, la propia herramienta ofrece en su *Netvibes ecosystem* numerosos módulos —prediseñados por los programadores de la plataforma o allí depositados por otros usuarios— que facilitan la tarea de construcción del escritorio: *widgets* de aplicaciones de todo tipo, buscadores, visores de sitios web, chat, correo electrónico...

La sociabilidad de los portales resultantes radica en la posibilidad que tienen los usuarios con cuenta en el servicio *Netvibes* de importar cualquiera de sus módulos e incorporarlos a su escritorio personal o reutilizar libremente los *widgets* alojados en el *Netvibes ecosystem* en otros escritorios en línea (*iGoogle*, *Live.com*,...) o de sistema operativo (*Windows*, *Opera*...).

Como en otros aspectos de nuestra profesión, los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación han ido por delante de las bibliotecas públicas al apostar por esta plataforma a la hora de poner a disposición del usuario en Internet determinado material de referencia; es el caso de los del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada de la Generalitat de Catalunya⁶⁸, la Universidad de La Rioja⁶⁹, la Universidad de Valladolid⁷⁰, la Universidade da Coruña⁷¹ o la

⁶⁸ “El portal de la Biblioteca del CEJFE” [en línea], *Netvibes*, <http://www.netvibes.com/bibliotecacejfe> [consulta: 12 de septiembre de 2011].

⁶⁹ “Recursos de la Biblioteca para aprender idiomas” [en línea], *Netvibes*, <http://www.netvibes.com/bibliotecaUR> [consulta: 12 de septiembre de 2011].

⁷⁰ “UVa. TemaTica. Telecomunicación e Informática” [en línea], *Netvibes*, <http://www.netvibes.com/telecoinform> [consulta: 12 de septiembre de 2011].

⁷¹ “Biblioteca Casa do Patín” [en línea], *Netvibes*, <http://www.netvibes.com/casadopatin> [consulta: 12 de septiembre de 2011].

Universidad Nacional de Educación a Distancia⁷². Más tímidas están siendo las bibliotecas públicas, aunque existen algunos ejemplos que pueden considerarse paradigmáticos del empleo que puede darse a dicha herramienta en este tipo de unidades de información, como son la siempre pionera Biblioteca Municipal de Muskiz⁷³, la turolense Biblioteca de Andorra⁷⁴ o la Biblioteca Municipal de Burgos⁷⁵.

Servicio de Referencia e Información a la Comunidad

Ciertamente, la tipología de los materiales recogidos en portales de referencia como los que se pueden elaborar con *Netvibes* dependerá de factores como el tipo de unidad de información de que se trate, las necesidades informativas de sus usuarios, la capacidad profesional del referencista para seleccionar los recursos y su habilidad para incorporarlos al escritorio, entre otros aspectos. Pero aún así resulta inevitable el riesgo de que los portales de referencia de bibliotecas similares acaben siendo casi idénticos, de manera que o bien se produce una innecesaria duplicidad de esfuerzos o alguna de las bibliotecas implicadas desiste en el empeño, renunciando a desarrollar sus servicios por esta vía. El problema alcanza mayor gravedad en el caso de las bibliotecas públicas, en las que la información mayoritariamente demandada es de carácter no especializado. Si antaño la similitud de las colecciones de referencia tenía su explicación en la necesidad de atender *in situ* al usuario local, la referencia digital carece de esta justificación en la medida en que el acceso a los recursos útiles para estas bibliotecas no suele contar con trabas geográficas, por lo que la duplicidad de la selección de estos materiales pierde su principal razón de ser. Por otra parte, como acertadamente ha señalado Ricardo Fornas, la eclosión de la “sociedad de la información” está provocando un significativo descenso en el uso del servicio de referencia tradicional, puesto que ahora el usuario final puede acceder a recursos suficientes directamente desde su domicilio⁷⁶.

Sin embargo, existe una necesidad informativa que no sólo no disminuye sino que incluso parece crecer a medida que la globalización inunda los canales de

⁷² “Recursos de Investigación por Materias - Biblioteca de la UNED” [en línea], *Netvibes*, <http://www.netvibes.com/referenciauned> [consulta: 12 de septiembre de 2011].

⁷³ “Muskizko Udal Liburutegia” [en línea], *Netvibes*, <http://www.netvibes.com/muskizkoliburutegia> [consulta: 12 de septiembre de 2011].

⁷⁴ “Biblioteca 2.0 de Andorra (Teruel)” [en línea] *Netvibes*, <http://www.netvibes.com/biblioteca62> [consulta: 12 de septiembre de 2011].

⁷⁵ “Escritorio virtual de la Biblioteca Municipal de Burgos” [en línea], *Netvibes*, <http://www.netvibes.com/bibmunburgos> [consulta: 12 de septiembre de 2011].

⁷⁶ Ricardo FORNAS CARRASCO, “La Biblioteca pública municipal y los servicios de información local”, *Métodos de información* 51 (2002:jul.), p. 55-64 [56], disponible en línea en *E-LIS : E-prints in Library and Information Science*, <http://hdl.handle.net/10760/4468> [consulta: 1 de octubre de 2011].

comunicación: la información local. El viejo criterio absolutamente conservacionista de la *Sección local* ha quedado totalmente trasnochado, lo que no significa sino que precisa de una renovación radical, no por supuesto su desaparición. La experiencia bibliotecaria en materia de información y referencia puede resultar muy útil a este tipo de servicio para transformarse en lo que realmente necesitan los usuarios de las bibliotecas públicas.

Es en los últimos años cuando se plantea un nuevo concepto de servicio local en la biblioteca pública para dar respuesta a estas necesidades de información detectadas en ciudadanos, empresas, y entidades que necesitan información para sus actividades diarias y también información pertinente para poder tomar las decisiones correctas. [...] Si se trata de suministrar información útil y práctica para nuestra comunidad local, el Servicio de información local también tendrá que ofertar la información necesaria para el desarrollo de nuestra comunidad, sin ser estrictamente información local, o producida localmente.

[...]Y además en esta nueva función, la biblioteca se transformará en un agente activo del desarrollo social, cultural y económico de la comunidad.⁷⁷

El papel de las nuevas tecnologías de la información en esta mudanza resulta crucial, aunque quizá todavía se planteen algunas dudas al respecto. Así, las *Library Association guidelines for local Studies in public libraries* apenas contemplan el uso de Internet como herramienta de marketing y promoción de los servicios de la Sección local, si bien añaden que “el bibliotecario de estudios locales ha de estar preparado para investigar la opción de la publicación electrónica en lugar de impresa”⁷⁸. Pero a estas alturas es evidente que estas tecnologías ofrecen múltiples posibilidades para la creación de servicios y productos de información innovadores, por lo que la Sección local no puede limitar su uso a la promoción de servicios, la digitalización de materiales impresos y la publicación electrónica de fuentes secundarias⁷⁹, sino que debe identificar,

⁷⁷ Roser LOZANO, “Un servicio innovador para una nueva función de la biblioteca pública” en CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (1º. 2002. Valencia), *La biblioteca pública, portal de la información : actas*, Madrid : Ministerio de Cultura, 2003, p. 447-450 [448], disponible en línea en *Travesía : recursos digitales para la cooperación bibliotecaria*, <http://hdl.handle.net/10421/1230> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁷⁸ LIBRARY ASSOCIATION LOCAL STUDIES GROUP, *Local studies libraries : Library Association guidelines for local Studies in public libraries*, London : Library Association, 2002², p. 21 y 47.

⁷⁹ Juan José FUENTES ROMERO, *La sección de temas locales en la biblioteca*, Gijón : Trea, 2005, p. 310-323; Peter H. REID, Caroline MACAFFE, “The philosophy of local studies in the interactive age”, *Journal of Librarianship and Information Science* 39, 3, p. 126-141, disponible en línea en *Scientific Literature Digital Library and Search Engine*,

seleccionar, localizar y distribuir entre sus usuarios locales cuantos recursos informativos puedan precisar para su vida diaria —independientemente del carácter local de la autoría del recurso—, convirtiéndose en un elemento clave para la construcción social del territorio sobre el que se asienta la población a la que atiende la biblioteca⁸⁰. Y cuanto hasta ahora se ha expuesto sobre procedimientos, técnicas y herramientas para la gestión de enlaces favoritos resulta de suma utilidad para esto., en la medida en que esta colección de recursos remotos pueden dar pie a un novedoso diseño del servicio de información local, con productos informativos más efectivos, cómodos y cercanos.

*Ya no es suficiente con seguir ofreciendo los mismos servicios que ofrecíamos con los recursos impresos, pero en un entorno electrónico. Los bibliotecarios pueden hacer frente a las nuevas discontinuidades tecnológicas aprendiendo sobre ellas y conociendo a fondo todos los aspectos relacionados con la innovación y la colaboración. La innovación nos sugiere que debemos buscar paradigmas completamente nuevos para ofrecer nuestros servicios de información [...]. Si combinamos nuestras destrezas tradicionales con el conocimiento de las nuevas tecnologías podemos ofrecer nuevos servicios y productos que reportarán beneficios incalculables a nuestros usuarios.*⁸¹

La clave de la *transformación de la Sección local en un Servicio de información Comunitaria* reside en la posibilidad que Internet ofrece a la biblioteca de “apropiarse” de gran cantidad de recursos informativos de interés local. Lo esencial de la función tradicional del bibliotecario —como ya hemos expuesto— no se ve alterada sino en la potenciación de su papel como localizador, identificador, evaluador y seleccionador de los recursos, sin olvidar su organización y muy especialmente su *puesta a disposición de los usuarios*.

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.83.9960&rep=rep1&type=pdf> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁸⁰ Adriana BETANCUR B., “Las bibliotecas públicas en la construcción social del territorio” [en línea], *Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, 1^{er} Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas de Chile*, http://www.dibam.cl/dinamicas/DocAdjunto_642.pdf [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁸¹ Ronald C. JANTZ, “Innovaciones tecnológicas en la biblioteca : proyectos digitales que ofrecen nuevas oportunidades al bibliotecario y a la biblioteca”, *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* 67 (2002:jun.), p. 61-69 [68], disponible en línea en *Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, <http://www.aab.es/pdfs/baab67/67a4.pdf> [consulta: 7 de octubre de 2011]; versión en español de Ronald C. JANTZ, “Technological discontinuities in the library: digital opportunities that illustrate new opportunities for the librarian and the library”, *IFLA Journal* 27, 2 (2001), p. 74-77.

A la hora de presentar la colección local a través de la web se han identificado hasta tres modelos en función de su oferta⁸²:

- Descripción y otra información general sobre la colección.
- Descripción, información general y acceso a algunos servicios o tipos documentales.
- Portales de acceso a los distintos servicios que componen la sección local.

Como no puede ser de otra manera, el primero de los modelos mencionados es el más común, aunque en puridad no puede considerarse como una vía para difundir la Sección local en Internet, sino una mera mención de su existencia; en cambio, el último de los mencionados apenas está desarrollado. En cualquiera de los casos, estos modelos responden al caduco concepto de Sección local, aunque la idea del *Servicio de información a la Comunidad* fuera puesta en marcha hace ya más cuarenta años. ¿Qué trabas han dificultado el desarrollo de este tipo de servicio en determinados países, como es el caso de España? Para responder a esta pregunta no hay que desechar razones basadas en la capacidad tecnológica o económica de las bibliotecas, descartada las basadas en la profesionalidad de los bibliotecarios, especialmente en las bibliotecas de pequeños municipios. Y lo mismo podría decirse de la gestionadas por medios o grandes Ayuntamientos, aunque en estos casos se añade una circunstancia más: *la proliferación de servicios sectoriales de información en el seno de la administración local sin orden ni concierto ha sido una práctica generalizada que ha hurtado a la biblioteca pública una parte importante de su papel como unidad local de información*⁸³.

Por supuesto que la biblioteca pública no debe conformarse con el rol secundario en el ámbito de la información local al que parece abocada. La “liberación” de recursos en materia de referencia por las razones aludidas y la existencia de nuevas herramientas como las descritas proporcionan a la biblioteca pública una oportunidad indiscutible para rentabilizar sus funciones reorientando sus esfuerzos hacia la consolidación del *Servicio de información a la Comunidad*.

El ya mencionado escritorio virtual de la Biblioteca Municipal de Burgos representa un paso significativo en este sentido por cuanto combina material de

⁸² Francisco Javier GARCÍA GÓMEZ, Antonio DÍAZ GRAU, *Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública*, Buenos Aires : Alfagrama, 2006 ², p. 346-357.

⁸³ Intervención de Ester OMELLA CLAPAROLS en el foro de debate sobre el servicio de información a la comunidad en CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (1º. 2002. Valencia), *La biblioteca pública, portal de la información : actas*, Madrid : Ministerio de Cultura, 2003, p. 451-457 [451], disponible en línea en *Travesía : recursos digitales para la cooperación bibliotecaria*, <http://hdl.handle.net/10421/1230> [consulta: 7 de octubre de 2011].

referencia con otros recursos útiles para la comunidad local. Lógicamente, incluye módulos con **herramientas sobre la propia biblioteca**: QR con los datos básicos, *widget* de la cuenta en *Twitter*⁸⁴, insignia con acceso a la página en *Facebook*⁸⁵, visor en mosaico de la galería en *Flickr*⁸⁶... Sobre un *UWA module* se ha construido un formulario de búsqueda en el catálogo de la biblioteca por diferentes campos combinables, de manera que la información sobre las unidades que conforman la colección es accesible a través de este escritorio. Por si esto no fuera suficiente, a través de un *Web module* puede visualizarse íntegramente —con todas sus funcionalidades— el sitio web mismo de la biblioteca⁸⁷. Además, cuenta con una pestaña dedicada a recoger los **recursos de acceso restringido** en alguna de sus sucursales o para usuarios registrados de RABEL (Red de Bibliotecas de Castilla y León), entre los que se encuentran la enciclopedia escolar en línea *e-junior.net*, la biblioteca de ciber-libros *TumbleBooks* o la biblioteca de audiolibros en *mp3 Audiomol*. Por supuesto, también se ha incluido un formulario de identificación para esos usuarios registrados, que no necesitarán salir del escritorio para acceder a las aplicaciones mencionadas.

Como ya se ha señalado, este portal de referencia dedica gran parte de su espacio a la **información factual**. Por eso en él podemos encontrar:

- Buscadores. En una única pestaña se integran un buscador de datos biográficos, polibuscadores genéricos (*Google*, *Bing*, *Yahoo!* o *Wikipedia* en español) o en blogs (*Google Blogs*, *Yahoo!* o *Wikio.es*), para localizar en los principales servicios de vídeos (*YouTube*, *Vimeo*, *Photobucket*, *Dailymotion* o *Google Vídeos*), imágenes estáticas (*Flickr*, *Photobucket*, *Livedoor*, *Yahoo!* o *Google imágenes*) y mapas (*Google Maps*, *Yahoo! Maps* o *Live Maps*), un buscador temático —para localizar patentes o recetas de cocina, música, bricolaje, películas, finanzas...—, un módulo con acceso al servicio de carpeta temporal para refinar las búsquedas a partir de resultados devueltos por *Google* ofrecido por *googlUpon* y otro para *Buscopio*, conocido buscador de buscadores.
- Diccionarios. En la pestaña correspondiente se ha integrado un *widget* con la *Babylon Box*, un módulo con acceso al directorio *Tododiccionarios.com* y otro al diccionario de dudas del español

⁸⁴ “Servicio de alertas de la Biblioteca Municipal de Burgos” [en línea], *Twitter*, <http://www.twitter.com/BibMunBurgos> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁸⁵ “Biblioteca Municipal de Burgos” [en línea], *Facebook*, <http://www.facebook.com/bibliotecamunicipaldeburgos> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁸⁶ “Galería de BibMunBurgos” [en línea], *Flickr*, <http://www.flickr.com/photos/bibmunburgos/> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁸⁷ “Biblioteca. Ayuntamiento de Burgos” [en línea], *Ayuntamiento de Burgos*, <http://biblioteca.aytoburgos.es> [consulta: 7 de octubre de 2011].

Vademécum, así como un módulo que opera con *Google translator*. Además, empleando lenguaje HTML sobre *UWA modules*, se han incorporado formularios de consulta en el *Diccionario de la Lengua* y en el *Diccionario Panhispánico de Dudas* de la Real Academia de la Lengua, así como otro de frases célebres, proverbios o refranes contra la base de *Proverbias.net*.

- *Enciclopedias*. Esta pestaña acoge un módulo prediseñado con un formulario para la consulta en cualquiera de las versiones de la *Wikipedia*, al que hay que añadir los módulos desarrollados por la propia biblioteca para consultar la *Enciclopedia Libre Universal en Español*, la *Kalipedia* y la *Enciclopedia de la Vida – EOL*.
- *Directorios*. Los enlaces a los principales directorios de recursos (*Primeraplana.net*, *AlauP*, *SuperPataNegra*, *Maestroteca*, *Biografías y Vidas* e *IPL2*) se encuentran agrupados en esta pestaña.

Además se recogen **otros enlaces de interés** como las *wikis* con recursos para lenguas y cultura clásicas *WiChiron* y *WikilleratO*, los recursos seleccionados por la Biblioteca de la UNED y dispuestos en *Delicious*, el portal de guías *ParaSaber.com*, así como el *Portal del Ciudadano* y la *Agenda de Comunicación* del Gobierno de España.

El servicio de **Hemeroteca** está presente en este portal con una pestaña en la que se recogen diferentes kioscos y directorios de prensa —ya sea la versión en Internet de cabeceras tradicionales o publicaciones digitales propiamente dichas—, revistas, canales de televisión y emisoras de radio, así como el área de los boletines oficiales publicados por los diferentes organismos de la Administración española y de la Unión Europea.

Los usuarios más pequeños también cuentan con un espacio propio para una selección de **recursos infantiles** dedicados a la formación y el entretenimiento: *Chavales*, *Childtopia*, *El huevo de chocolate...*

Los servicios bibliográficos ofrecidos a través de este portal se complementan con una selección de recursos relacionados con **otras bibliotecas**. Así, cuenta con un enlace al Portal de Bibliotecas de Castilla y León —a cuya red pertenece la Biblioteca Municipal de Burgos— y un formulario de búsqueda en su catálogo colectivo, igual que otros en el de la Biblioteca Auxiliar del Archivo Municipal de Burgos y en el de REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias españolas). A esto se suman enlaces a los buscadores de las Bibliotecas Públicas del Estado, el Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico y el Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas y la Biblioteca Nacional de España, además de enlaces al portal de difusión de la producción científica española *Dialnet* y a los directorios *lib-web-cats* y el de *Bibliotecas españolas y de todo el mundo*. Por supuesto, en una pestaña dedicada se encontrarán enlaces a todas las **bibliotecas digitales** regionales de España, las bibliotecas virtuales de Prensa Histórica y de Patrimonio Bibliográfico del Ministerio de Cultura español, la Biblioteca Virtual

Miguel de Cervantes y la Biblioteca Digital Mundial. También se ofrece desde aquí un enlace al directorio y recolector de recursos digitales *Hispana*.

Los primeros elementos propios del **Servicio de información a la Comunidad** de la Biblioteca Municipal burgalesa están presentes en este portal de recursos ya en su primera pestaña, donde los usuarios encuentran las respuestas que sobre su ciudad ofrecen *Wikipedia* y los principales buscadores generalistas y de noticias en bitácoras, además de un módulo con información meteorológica. A través de módulos de sindicación se recoge en una pestaña específica la información más actualizada sobre Burgos y su provincia difundida por numerosos medios periodísticos, procedimiento que también se utiliza para seguir las principales bitácoras de carácter local. Las noticias de las áreas de la administración municipal más directamente relacionadas con la atención al ciudadano también se actualizan mediante sindicación, al igual que las diferentes agendas de ocio y cultura.

Bajo el epígrafe *Burgos en la Web* se recopilan los principales enlaces de interés para los ciudadanos, con información útil para su vida cotidiana: autobuses urbanos, transporte metropolitano, estación de ferrocarril, aeropuerto, participación ciudadana... Los jóvenes encontrarán enlaces a la página de *Música Joven*, el Servicio de Emancipación Juvenil o la Universidad de Burgos, mientras que empresarios y emprendedores podrán acceder a la Cámara de Comercio o a la web del Plan Estratégico de la ciudad. Los clubes deportivos más destacados también han visto incorporados enlaces a sus páginas, igual que algunos organismos de interés social como el *Foro Solidario* de Caja de Burgos o el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias. Además, los turistas hallarán también aquí accesos a las webs de los principales monumentos de la ciudad de Burgos, incluida su catedral gótica y el novedoso Museo de la Evolución Humana.

Para finalizar este repaso al portal virtual de esta Biblioteca Municipal cabe mencionar el enlace a la web *Paseos literarios por Burgos*⁸⁸, un producto elaborado por el propio personal de la biblioteca con herramientas gratuitas que permiten recorrer diferentes rutas de la ciudad mientras escuchamos en nuestro dispositivo móvil los textos dedicados a diferentes hitos de la ciudad por autores como Gustavo Adolfo Bécquer, Federico García Lorca, Alexandre Dumas...

La localización de este portal resulta muy sencilla para el usuario, puesto que su URL se ha programado como página de inicio en los navegadores web de las tabletas para uso público que ofrece la biblioteca⁸⁹. Por otro lado, aunque no está plenamente

⁸⁸ *Paseos literarios por Burgos* [en línea], <http://paseosliterariosburgos.wikispaces.com/> [consulta: 7 de octubre de 2011].

⁸⁹ “Nuevos dispositivos de lectura” [en línea], *Ayuntamiento de Burgos. Biblioteca Municipal*, <http://www.aytoburgos.es/biblioteca/noticias-y-avisos/nuevos-dispositivos-de-lectura> [consulta: 7 de octubre de 2011].

integrado en el sitio web de la biblioteca, está vinculado a éste por un enlace bastante visible, por lo que resulta bastante accesible para el usuario. Además, cumple con los principales bloques e contenidos que definen las *Recomendaciones sobre los servicios que las bibliotecas públicas pueden ofrecer a través de Internet*⁹⁰ en su cuarto epígrafe: información sobre la institución (reproducción íntegra del sitio web de la biblioteca), acceso diferencial y destacado al catálogo (su formulario de búsqueda resulta muy visible en la pestaña principal del portal), servicios, gestiones y productos en línea (diferentes módulos) y servicios para niños y jóvenes (pestaña diferenciada).

Requisitos complementarios

La implantación de un Servicio combinado de Referencia e información a la Comunidad a través de Internet no es algo que pueda improvisarse, pero se trata de un proyecto factible incluso para bibliotecas pequeñas dotadas con una mínima infraestructura técnica. Obviamente, **el primer elemento indispensable para que el usuario sea autónomo a la hora de localizar información de referencia en Internet es un equipo informático apropiado** (ordenador personal, portátil u otro dispositivo móvil con conexión a la Red), y la biblioteca debe tener la posibilidad de proporcionárselo cuando menos para su utilización dentro de su propio recinto. Además, **estos portales o servicios vía web deben implementarse en los mencionados equipos informáticos** de carácter público, con el fin de que no pierdan su vinculación con la biblioteca física.

Por otro lado, pese a las evidentes ventajas que proporciona el manejo de herramientas como las descritas en la organización de los enlaces favoritos para los usuarios, **la biblioteca no debe descuidar la programación de actividades de alfabetización informacional** para facilitar el desarrollo de las destrezas informativas y competencias electrónicas de los usuarios⁹¹, lo que redundará en el aumento de su autonomía bibliotecaria y su crecimiento personal. Lógicamente, esa instrucción no puede limitarse a los procedimientos tradicionales, sino que ha de suponer su inmersión real en la nueva cultura digital, la propia del mundo presente y —aún más— del futuro.

Conclusiones

Los recientes y rápidos cambios vividos en el ámbito de la comunicación y la información —un proceso todavía inconcluso— están provocando la lógica evolución de los servicios bibliotecarios y de lo que los ciudadanos esperan de ellos, sea o no de forma consciente. *El desarrollo tecnológico ha modificado tanto los hábitos*

⁹⁰ *Recomendaciones sobre los servicios que las bibliotecas públicas pueden ofrecer a través de Internet*, Madrid : Ministerio de Cultura, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2007, disponible en línea en *Travesía : recursos digitales para la cooperación bibliotecaria*, <http://hdl.handle.net/10421/395> [consulta: 7 de octubre de 2011]. En el momento de redactar este texto, el portal carece de servicios para poblaciones interculturales, cuya presencia en la ciudad —por otra parte— no es aún muy significativa.

⁹¹ David BAWDEN, “Revisión de los conceptos de Alfabetización Informacional y Alfabetización Digital”, *Anales de documentación* 5 (2002), p. 361-408, disponible en línea en *Revistas científicas de la Universidad de Murcia*, <http://revistas.um.es/analesdoc/rt/captureCite/2261/2251> [consulta: 7 de octubre de 2011]; traducción de David BAWDEN, “Information and Digital Literacy : a review of concepts”, *Journal of Documentation* 57 (2001:2), p. 218.259.

informacionales de los usuarios como las posibilidades que la biblioteca puede brindarles para acceder a fuentes de información pertinentes, circunstancias que en modo alguno deben desaprovecharse. Por otro lado, la biblioteca debe desarrollar su faceta de centro de información comunitario, identificando, localizando, organizando y facilitando el acceso a cuanta información pueden precisar sus usuarios locales para su vida diaria, tarea en la que resultan fundamentales las nuevas herramientas tecnológicas. Las bibliotecas deben explorar estas vías si quieren mantener, recuperar o alcanzar el valor para la comunidad que nunca se les debió negar.

El proyecto web forma parte de la estrategia de información y servicios de la biblioteca, y no es tan sólo una mera presencia institucional en la red. Posee un valor para la organización y no es una actividad secundaria de la biblioteca. Dado el panorama, enormemente competitivo, existente en Internet, donde proliferan servicios de información altamente imaginativos y con gran potencialidad de atracción para los usuarios, las bibliotecas se encuentran con el reto de demostrar la vigencia de su papel en la sociedad digital.⁹²

⁹² Rosalía PEÑA, *Gestión digital de la información : de bits a bibliotecas digitales y la Web*, Madrid : Rama, 2002, p. 386.